重大突发公共卫生事件中公众信息搜寻行为影响因素探究

■ 王馨悦 刘畅
北京大学信息管理系 北京 100871

摘 要：[目的/意义]在重大突发公共卫生事件中，公众对于相关信息需求旺盛，信息搜寻成为公众了解和应对风险的重要途径。面对风险信息，公众对信息搜寻的态度如何塑造其行为？哪些因素会影响公众信息搜寻态度与行为？不同人群间是否具有差异性？解答这些问题有助于为公众提供针对性的信息服务、助力提升个体应对效能、开展有效防疫工作。[方法/过程]以在线问卷形式调查国内719名受访者，探究重大突发公共卫生事件中影响公众信息搜寻态度与行为的因素。[结果/结论]研究表明：不同地区、年龄、学历的公众信息搜寻态度与行为具有显著差异；感知风险、情感反应、信息充分性、信息主观规范与知觉行为控制正向影响公众信息搜寻态度与行为；信息搜寻态度在各因素与信息搜寻行为间起中介作用。基于研究结果，分别从信息发布渠道、信息传播过程与信息搜索平台等角度提出意见。

关键词：信息搜寻行为 信息搜寻态度 风险信息搜寻 突发公共卫生事件
分类号：G251
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2020.21.011

重大突发公共卫生事件具有强蔓延性与高危害性，其传播速度快、感染范围广、防控难度大，极可能从涉及国民健康的公共安全事件转为涉及负面舆论的社会问题。然而，在重大突发公共卫生事件中，往往暴露出诸如谣言泛滥、信息冗余等问题，可能导致公众心态失衡[1]。

随着"健康中国"战略的制定，公民健康风险认知的意识增强。互联网环境下，信息搜寻行为已成为公众应对外界刺激的重要表现[2]，公众对信息搜寻的态度与行为有所改变。个体知觉到自身对风险认知不确定时，常会通过移动互联网主动搜索、查询、浏览信息。情报学的认知范式强调在情境下研究个体信息行为[3]。探究重大突发公共卫生事件中影响公众信息搜寻的因素，可帮助构建从信息发布方，经过信息源到达信息接收方的信息传播路径，提升信息传播效率，使必要信息快速触达公众；可帮助应对此类风险情境，助力信息有效传播与信息有效接收的系统性协同效能实现。

1 理论基础

1.1 风险信息搜寻与处理模型(RISP)

1999年，J. Griffin等人提出风险信息搜寻和处理模型(Risk Information Seeking and Processing, RISP)[4]，该模型认为面对特定健康风险时，个体特征的差异可能使不同个体以不同方式搜寻与处理信息并影响个体可能采取的行为方式。风险的社会放大过程会经历"风险事件-信息传播-社会反应-涟漪效应"四个阶段[5]。突发公共事件发生后，风险信息在多元传播主体之间的生产、传播与解读，发挥放大或减弱风险的作用[6]，因此，合理把控信息过程至关重要。

本研究借助RISP模型构建研究内容。RISP模型提出，个体对"充分"渴望激发了从启发式处理到系统处理的转变[7]，从而产生更稳定的态度。风险情境下的公众为了实现目标，愿意更系统地而非启发式地处理风险信息，即耗费更多认知努力搜寻尽可能多的信息。在此基础上，RISP模型融入了计划行为理论的基本要素进行构建[4]，模型提出影响个体搜寻信息的因

作者简介：王馨悦(ORCID:0000-0001-7698-8981)，硕士研究生；刘畅(ORCID: 0000-0002-9183-6385)，副教授，博士，硕士生导师，通讯作者，E-mail:imliuc@pku.edu.cn。
收稿日期：2020-04-24 修回日期：2020-06-08 本文起止页码：77-89 本文责任编辑：杜杏叶

素包括个体特征、感知风险、情感反应、信息不足、信息主观规范、信息搜寻态度与知觉行为控制等[8]。该模型将重点从关注信息内容转移到情境中的“人”,促进人性化理解风险信息搜寻机制[9]。

1.2 RISP 模型的相关实证研究

近年来,风险信息搜寻与处理模型被广泛运用于健康风险研究,如疾病[10]、疫苗[11],以及灾害事件的应对研究中,如 911 事件[12]、洪水灾害[13]。不同研究者多次对模型进行检验并积极进行拓展,肯定了其对搜寻行为的解释力[14]。

国内研究者也曾积极借鉴 RISP 模型,检验其在本土文化环境下的适用性。刘丽娟的研究显示,该模型可帮助解释和预测国内公众对转基因信息的搜寻意向,信息主观规范、现有知识和媒体有效线索均起正向预测作用[15]。丁依霞通过问卷和访谈的方式调查了大学生对食品风险的认知现状及其利用不同媒介搜寻食品风险信息的基本情况[16]。兰雪聚焦于大学生群体,借鉴风险信息搜寻与处理模型,通过分析大学生信息搜寻行为背后的认知需求,揭示健康风险认知如何影响信息搜寻[17]。曹锦丹在意义建构理论的基础上,结合 RISP 模型相关要素,探索健康风险认知情境下信息交互行为的相关因素及其相互关系,指出用户健康风险信息交互行为受用户个体特征、健康风险认知、情感、信息不足、知觉信息收集能力以及信息特征等因素的影响[3]。现阶段,相关研究存在领域受限、调研时间滞后、依赖特定情感代替情感反应、受访者群体单一等问题,从信息管理的视角出发进行风险信息搜寻行为的研究有待深入拓展[3]。

1.3 RISP 模型在本研究的应用

面对持续时间长、发展阶段变化速度快、风险解除时间未知、公众应对经验匮乏的突发性公共卫生事件,研究个体对待信息搜寻的态度与信息搜寻行为可帮助了解突发公共事件情境下公众的信息搜寻动机以更好提供信息服务。风险信息搜寻与处理模型强调与信息有关的态度与感受,模型中涉及内容包含情境性因素与个体特征,具有完善、可干预的特点。态度与行为联系紧密,态度影响对信息的判断和决策过程,因此也能够影响相应的行为。技术接受模型可帮助找出某种行为模式以解释使用者接受新技术或系统时的信息行为,该模型提出行为意向由使用态度决定,态度是其他因素与使用态度间的重要中介[18]。本研究在 RISP 模型的基础上,结合技术接受模型的观点,探索性将信息搜寻态度作为中介因素展开研究。

2 研究假设

2.1 个体特征

个体特征包括人口/社会文化背景以及相关经历。多数关于风险感知的研究均引入各类人口统计或社会文化变量,以帮助解释相关因变量中的差异。在 SARS 期间,不同性别、年龄、受教育程度及所在社区疫情严重程度的公众在应对行为上呈现出差异性[19]。风险事件多具有明显的阶段性和地域性特征,不同地区的公众感知风险可能呈现差异性。研究者在 911 事件后调查了三个不同城市居民信息搜寻的原因,结果显示不同地理区域在所需信息类型方面存在差异[12]。同时,公众倾向于以过去经历为参照标准指引自己在新情境下的思考和行为[20]。因此,在基本人口统计学因素之外,公众过去经历的相似风险及程度是重要指标。综上,本研究纳入性别、年龄、受教育程度、疫情期间所在地、相关经历以及损失这 6 个人口统计学与社会文化背景因素,探讨不同群体面对突发公共卫生事件时,感知风险、信息主观行为规范、知觉行为控制、信息搜寻态度与信息搜寻行为的差异。

由此假设:

H1a:不同特征个体在信息搜寻行为上存在差异;

H1b:不同特征个体在信息搜寻态度上存在差异;

H1c:不同特征个体在感知风险上存在差异;

H1d:不同特征个体在信息主观规范上存在差异;

H1e:不同特征个体在知觉行为控制上存在差异。

2.2 信息搜寻态度

信息搜寻态度即对信息搜寻持有的看法与态度。本研究不关注具体搜寻内容而着重探讨个体对信息搜寻的一般态度[21]。一般而言,对信息的感知需求取决于信息搜寻是否被感知为有用的、工具性的。感知信息搜寻有效的个体会采用积极获取信息的策略[8]。态度包含工具态度和经验态度[22]。其中,工具态度包括信息搜寻本身是否有价值、有益、有帮助;而经验态度则通过询问受访者主观判断信息搜寻行为的好坏。

由此假设:

H2:信息搜寻态度正向影响信息搜寻行为。

2.3 信息充分性

信息充分性是个体感知到的、对额外信息的需求,是感知到的为充分应对风险所需的知识。研究指出,需要额外信息的动机是影响个体为更多地了解风险、进行信息搜寻的决定性因素[7]。由此可见,对信息充分性的需要促使公众更主动地搜寻信息。需要更多知

识的个体更可能对信息搜寻持积极态度并寄希望于信息搜寻。

由此假设：

H3a：信息充分性正向影响信息搜寻行为；

H3b：信息充分性正向影响信息搜寻态度；

H3c：信息搜寻态度在信息充分性对信息搜寻行为的影响中起中介作用。

该假设模型如图 1 所示：

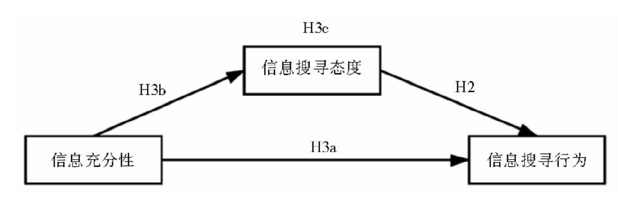


图 1　信息充分性相关假设

2.4　情感反应

重大突发公共卫生事件发生后，公众的情感明显变得更消极。在新冠肺炎期间，有 79% 的民众产生了"担忧"情绪，也出现诸如"害怕"与"焦虑"等情绪[23]。通常认为，在灾难来临之时，焦虑、害怕、无助与恐慌是主要情感。在风险情境下，个体情感在本质上可能是消极的。然而，积极的情感也可能出现。例如，911 恐怖袭击事件后，研究者发现希望、感恩和爱等情感在危机后有了显著提升[24]。

与以往研究多从消极情感入手不同，本研究纳入积极情感。长期以来，研究者认为以不确定评估为特征的情感，如希望和焦虑均可促进系统处理[25]。消极情感[26]与积极情感[27]均可驱动信息搜寻。体验积极情感（如希望和乐观）的公众可能会通过获取更多信息搜寻替代策略，以此拓宽和构建全面的认知评价[28]。积极情感也可以促进认知过程，为解决问题寻找创造性方案[29]。

同时，情感反应与态度间也存在着影响关系。在传统的计划行为理论中并未充分考虑行为决策过程中情感的作用。然而越来越多的研究成果揭示，情感对态度的形成和改变具有重要的影响[30]。相关实验验证了情感作为态度的决定性因素，对态度具有独立于认知结构的、直接的影响[31]。个体对某一具体事物的态度产生于对这一事物的情感体验[32]，态度更易在情感信息劝服下发生改变[33]。

因此，本研究探索性纳入诸如害怕、焦虑、担心等消极情感与希望、乐观、感激等积极情感，探讨可能存在的情感反应对信息搜寻行为与态度的影响。

由此假设：

H4a：积极情感正向影响信息搜寻行为；

H4b：积极情感正向影响信息搜寻态度；

H4c：信息搜寻态度在积极情感对信息搜寻行为的影响中起中介作用；

H4d：消极情感正向影响信息搜寻行为；

H4e：消极情感正向影响信息搜寻态度；

H4f：信息搜寻态度在消极情感对信息搜寻行为的影响中起中介作用。

该假设模型如图 2 所示：

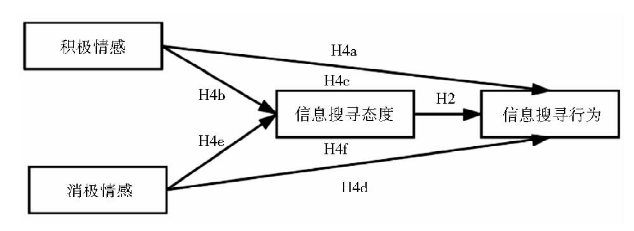


图 2　情感反应相关假设

2.5　感知风险

感知风险包括个体对自己、他人或环境受到伤害的可能性的估计[13]，是公众对潜在风险的认知评价，影响信息搜寻行为[27]。其中，风险判断包括对可能来自风险的个人伤害概率的主观感知（即"感知可能性"），以及对伤害严重性的感知（即"感知严重性"）。同时，对风险的感知个人控制（即"个人控制"）也被纳入考虑。在雾霾风险情境中，研究发现感知雾霾风险促使个体采取更积极的应对行为[34]。当风险显著时，风险感知指导个体的多数后续行动，塑造感知风险可鼓励信息搜寻[35]，而态度则在风险感知与行为意愿间起显著中介作用[36]。

由此假设：

H5a：感知风险正向影响信息搜寻行为；

H5b：感知风险正向影响信息搜寻态度；

H5c：信息搜寻态度在感知风险对信息搜寻行为的影响中起中介作用。

该假设模型如图 3 所示：

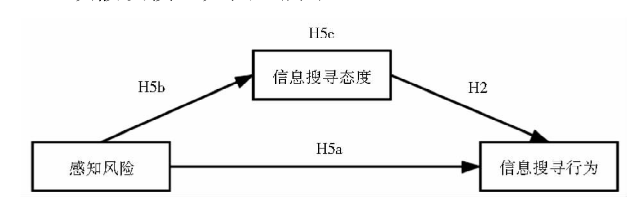


图 3　感知风险相关假设

2.6　信息主观规范

信息主观规范是指个体为保持社会理想的形象会采取行动积极搜寻信息。该概念受计划行为规范信念

的启发,指公众按照社会规范行事的倾向[22]。信息主观规范包括两层含义,即重要他人寄予个体通晓某一特定风险信息的期望与遵从他人期望的积极性[9]。为满足他人对自己信息水平期望,人们会进行更积极的信息搜寻。即公众可能会为了保持社会理想的形象而进行信息搜寻,以充分地、观点独到地谈论特定的风险话题。与风险信息搜寻相关,它强调当公众相信其他人希望自己对风险问题有所了解时,更可能会采取行动。

同时,主观规范并不与态度独立,主观规范对搜寻态度产生显著正向影响[37]。群体他人的推荐以及与他人间交流均会间接影响到一个人态度的形成[38]。同时,人们会认为他人的行为是合适的、成功的[39]。因此在不确定的情况下,人们有服从群体规范的动机,即会倾向于向外界社会获取如何实施的信息[40]。当一个人从群体内他人处获得执行某项行为的关键信息时,会对该行为产生正面的态度[41]。研究者在计划行为理论中亦探讨了主观规范对行为态度的影响[42]。

由此假设:

H6a:信息主观规范正向影响信息搜寻行为;

H6b:信息主观规范正向影响信息搜寻态度;

H6c:信息搜寻态度在信息主观规范对信息搜寻行为的影响中起中介作用。

该假设模型如图4所示:

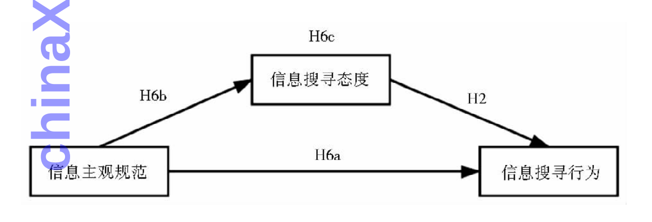


图4 信息主观规范相关假设

2.7 知觉行为控制

知觉行为控制反映了个体感知能力。与知觉行为控制的原始概念一致,风险信息搜寻的相关研究通常将感知控制概念化为更关注内部的感知自我效能和更关注外部的感知控制这两个维度[43]。搜寻和处理相关信息所花费的时间和精力是潜在成本。因此,当需要较多认知努力或进行非常规信息搜寻时,为达目的,个体需要具备对信息搜寻和处理必要步骤的掌控能力[13]。当公众被激励搜寻信息时,公众需要有效能感,即需要获取信息的能力和成功完成任务的信心。若个体无获取和理解风险信息的效能,则其行为的意愿显著降低。研究发现,知觉行为控制与信息搜寻行为之间存在正向关系[44]。

在计划行为理论结构模型中,基于共同理论基础,行为态度、主观规范和知觉行为控制既彼此独立,又两两相关[45]。行为态度不仅对行为意向有影响,而且可以作为知觉行为控制和行为意向的中介变量存在[46]。

由此假设:

H7a:知觉行为控制正向影响信息搜寻行为;

H7b:知觉行为控制正向影响信息搜寻态度;

H7c:信息搜寻态度在知觉行为控制对信息搜寻行为的影响中起中介作用。

该假设模型如图5所示:

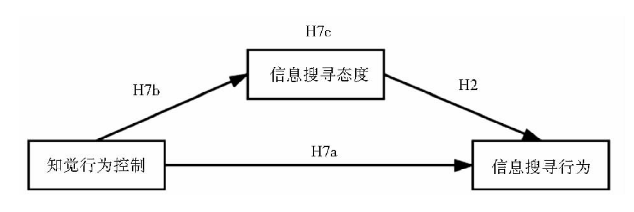


图5 知觉行为控制相关假设

3 研究方法

3.1 问卷设计

由于问卷的匿名性,以自报告的形式能够反应各地区各年龄层公众真实的认识与感受,且可进行针对性地发放,从而能以客观数据作为支撑提供相应建议。因此,研究以新冠肺炎疫情为背景,采用问卷调查的方式开展研究。具体各变量测度项及来源见表1。信息充分性采用百分制,其他变量采用五点李克特量表,从1-5分别表示非常不同意到非常同意。同时收集了受访者性别、年龄、受教育程度、所在地、疫情相关经历及损失程度信息。

3.2 数据收集

本研究进行了两轮的问卷发放。在问卷初次设计完成后,进行了小目标群体的调查,以修改并完善题项描述,确保受访者能够清晰理解题目。随后,对部分题项进行修改并二次发放。本次问卷调查使用网络在线发放的方式,在新冠肺炎疫情期间以问卷星平台为支撑,共回收719份问卷。为保证数据质量,对缺失数据、答题时间过短及问卷答案重复率超过80%的问卷进行剔除,筛选无效样本,最终得到有效问卷695份。

3.3 信效度检验

初次分析中,感知风险的信效度较低,这是由于感知风险变量由个体感知控制、感知可能性、感知严重性三个维度共同组成的,为与使用相同模型测量的已有研究保持一致,本研究不对感知风险进行更改。信息

表 1　量表测度项及来源

变量		测度项	来源
信息充分性		从 1 – 100 评估你觉得需要掌握多少新冠肺炎疫情相关的知识	J. Griffin (2008)[13]
感知风险	感知严重性	你认为目前疫情对你健康的威胁多严重?	J. Griffin (2004)[47]
	感知可能性	你认为在疫情中你患病的可能性有多大?	
	个体行为控制	如果你不幸感染了疫情,你认为会多严重?	
情感反应	积极情感	你在本次疫情中的情感体验是:	J. Yang (2013)[27]
		充满希望的	
		乐观的	
		感激的	
	消极情感	你在本次疫情中的情感体验是:	J. Yang (2013)[27]
		害怕的	
		焦虑的	
		担心的	本研究自设
信息主观规范		我被期望去搜寻疫情相关的信息	L. Kahlor A(2010)[21]
		大多数对我而言重要的人认为我应该搜寻疫情相关的信息	
		他人期待我搜寻疫情相关的信息	
		我的家人期待我搜寻疫情相关的信息	
		我敬重的人搜寻疫情相关的信息	
知觉行为控制		我知道去哪儿寻找疫情相关信息	L. Kahlor A(2010)[21]
		我知道如何搜寻疫情相关信息	
		当疫情相关信息出现时,我知道如何分辨事实与谣言	
		我可以随时获得我所需要的、有关疫情的信息	
		当需要寻找疫情信息时,我知道去哪儿寻找	
信息搜寻态度		你认为搜寻疫情相关信息是	L. Kahlor A(2007)[8]
		有价值的	
		好的	
		有益的	
		有帮助的	
信息搜寻行为		我会尽最大可能获取更多关于疫情的相关信息	J. Griffin (2008)[13]
		当出现疫情相关信息时,我会尝试了解更多	
		当出现疫情相关信息时,我不大可能忽视它	
		在疫情爆发时,每当出现疫情相关的信息,我都会点击查看或打开浏览	本研究自设

充分性题项仅用一道题目进行测量,因此未纳入信效度计算。由表 2 可知,除感知风险外,本问卷信度均接近 0.8,信度较高。除感知风险外,因子对应的 AVE 大于 0.5 且 CR 值大于 0.7,则说明问卷聚合效度较高。表 3 针对区分效度进行分析,各因子分别对应的 AVE 平方根值最小为 0.585,大于各变量间相关系数的最大值 0.437,意味着研究数据具有良好的区分效度。KMO 值为 0.850,大于 0.8,且 Bartlett 球形度检验 p = 0.000 < 0.001。经方差膨胀因子检验,多重共线性效应在可接受范围内(VIF 值介于 1.113 – 1.318)。将测度项加载到一个单因子上做验证性因子分析时模型拟合度差,即排除共同方法偏差问题。使用 Pearson 相关系数表示相关关系的强弱情况,由表 3 可知,积极情感、知觉行为控制与感知风险不相关;感知风险、消极情感与知觉行为控制不相关;消极情感与信息搜寻行为不相关;其他变量间均呈现显著相关关系。

4　研究结果

4.1　个体差异分析

在受访者中,54.68% 为女性,45.32% 为男性,男女比例较为均衡;大多数受访者在 18 – 25 岁之间(56.26%),26 岁到 30 岁的受访者占 14.39%,31 岁到 40 岁的受访者占 13.53%,41 岁及以上的受访者占 15.83%。在教育程度方面,多数个体具有本科及以上的学历(89.78%);25.46% 的受访者在疫情重灾区(武汉市及湖北省)。有疫情相关经历的受访者(51.22%)与无疫情相关经历的受访者(48.78%)比例大致相同。受访者中,11.51% 未报告曾因相关疫情

表 2 信效度分析

测量题项	题项数	M	SD	AVE	CR	Cronbach α
感知风险	3	3.464	0.779	0.342	0.609	0.607
信息充分性	1	81.745	16.546	–	–	–
积极情感	3	3.895	0.886	0.685	0.866	0.863
消极情感	3	3.618	0.931	0.674	0.860	0.854
信息主观规范	5	3.619	0.806	0.641	0.898	0.896
知觉行为控制	4	3.982	0.681	0.580	0.845	0.842
信息搜寻态度	4	4.358	0.704	0.819	0.948	0.947
信息搜寻行为	3	4.177	0.594	0.557	0.788	0.790

表 3 Pearson 相关与 AVE 平方根值

	感知风险	积极情感	消极情感	信息主观规范	知觉行为控制	信息搜寻态度	信息搜寻行为
感知风险	0.585						
积极情感	-0.049	0.828					
消极情感	0.437 **	-0.054	0.821				
信息主观规范	0.201 **	0.099 **	0.154 **	0.801			
知觉行为控制	0.014	0.124 **	-0.012	0.292 **	0.762		
信息搜寻态度	0.151 **	0.403 **	0.167 **	0.252 **	0.151 **	0.905	
信息搜寻行为	0.119 **	0.108 **	0.067	0.330 **	0.408 **	0.283 **	0.746

注：**p <0.001，*p <0.05，斜对角线上为 AVE 平方根值

造成损失，16.55% 的受访者有少损失，15.97% 的受访者有一定损失，5.18% 的受访者损失较多，2.01% 的受访者损失严重。

4.1.1 不同特征个体信息搜寻行为差异

通过方差分析，研究发现不同受教育程度与疫情相关经历的个体信息搜寻行为存在显著差异，假设 H1a 得证。进行 LSD 事后多重比较后发现，受教育程度对于信息搜寻行为呈现出显著性（$F = 5.127$，$p = 0.006 < 0.05$，Partial $\eta^2 = 0.015$），有着明显差异的组别均值得分对比为"专科及高中及以下 > 大学本科；专科及高中及以下 > 硕士及以上"，见图 6。曾经的疫情经历及遭受损失的程度在信息搜寻行为上也呈现出显著差异，"有一定损失 > 无疫情相关经历；有一定损失 > 没有损失"（$F = 2.242$，$p = 0.049 < 0.05$，Partial $\eta^2 = 0.016$），见图 7。

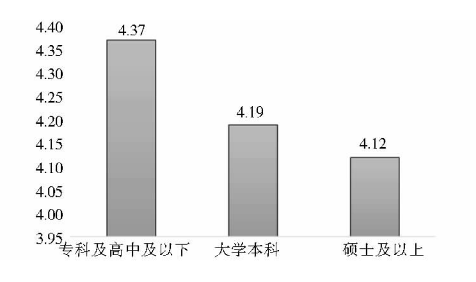


图 6 不同受教育程度的信息搜寻行为（均值）

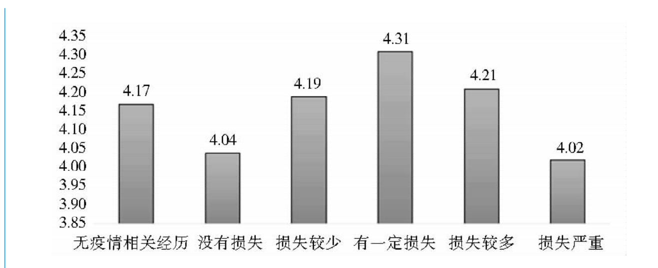


图 7 不同疫情损失等级的信息搜寻行为（均值）

4.1.2 不同特征个体的信息搜寻态度差异

通过方差分析可知不同年龄与所在地的个体信息搜寻态度存在显著差异，假设 H1b 得证。年龄对于搜寻态度呈现出显著性（$F = 3.616$，$p = 0.013 < 0.05$，Partial $\eta^2 = 0.036$），有着明显差异的组别均值得分对比为"18 到 25 岁 >41 岁及以上"，见图 8。所在地对于搜寻态度呈现出显著性（$F = 6.000$，$p = 0.003 < 0.05$，Partial $\eta^2 = 0.034$），有着明显差异的组别均值得分对比为"其他省市 > 武汉市"，见图 9。

4.1.3 不同特征个体的感知可能性差异

通过方差分析，研究发现不同所在地的个体对于感知风险中感知患病可能性呈现出显著性，假设 H1c 得证，见图 10。LSD 检验结果显示，所在地对于感知可能性维度呈现出显著性（$F = 8.147$，$p = 0.000 < 0.001$，Partial $\eta^2 = 0.023$），有着明显差异的组别均值得分对比为"武汉市 > 其他省市；湖北省（除武汉市外）> 其

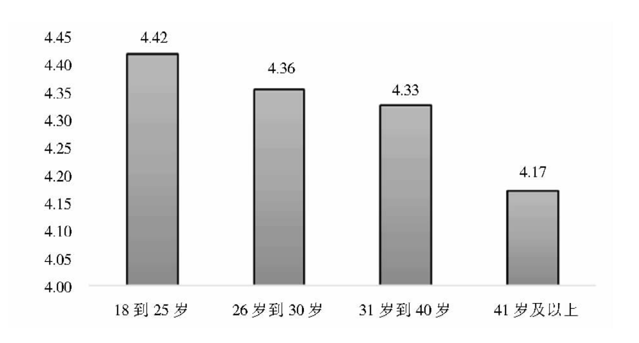


图 8　不同年龄的信息搜寻态度(均值)

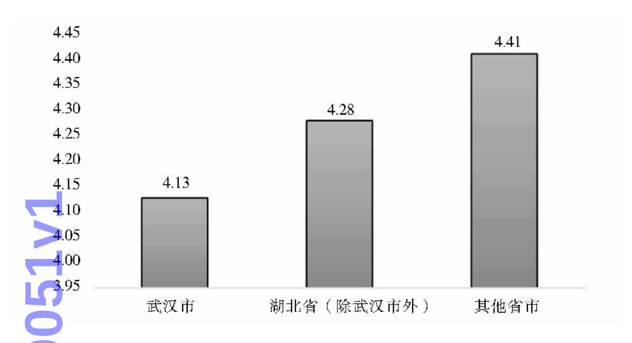


图 9　不同所在地的信息搜寻态度(均值)

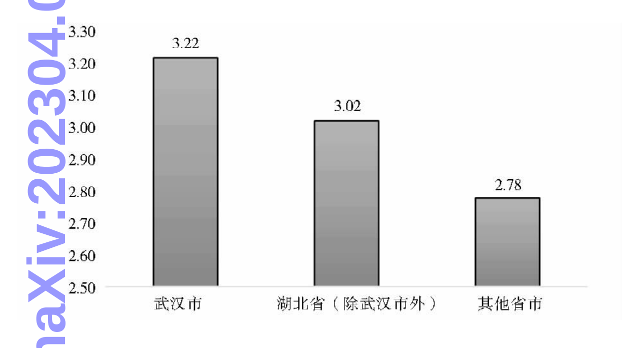


图 10　不同所在地的感知可能性(均值)

他省市”。

4.1.4　不同特征个体的信息主观规范差异

方差分析揭示了不同受教育程度个体信息主观规范的显著差异,假设 H1d 得证,见图 11。受教育程度对于信息主观规范呈现出显著性($F = 10.096$, $p = 0.000 < 0.001$, Partial $\eta^2 = 0.056$),有着明显差异的组别均值得分对比为“专科及高中及以下 > 大学本科;专科及高中及以下 > 硕士及以上;大学本科 > 硕士及以上”。

4.1.5　不同特征个体的知觉行为控制差异

通过方差分析,研究发现不同性别与年龄的个体知觉行为控制存在显著差异,假设 H1e 得证。其中,LSD 结果显示,性别对于知觉行为控制呈现出显著性($F = 5.023$, $p = 0.025 < 0.05$, Partial $\eta^2 = 0.007$),女性报告了更强的信息搜寻效能,见图 12。年龄对知觉行为控制呈现出显著性($F = 3.378$, $p = 0.018 < 0.05$,

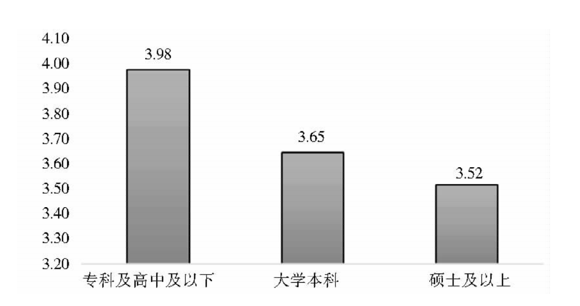


图 11　不同受教育程度的信息主观规范(均值)

Partial $\eta^2 = 0.056$),见图 13,有着明显差异的组别均值得分对比为“18 到 25 岁 > 41 岁及以上;26 岁到 30 岁 > 41 岁及以上”。

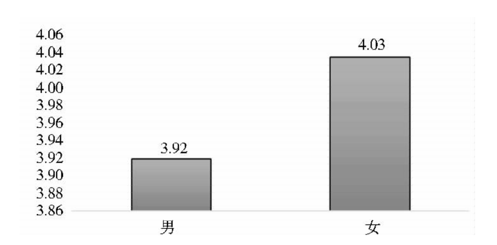


图 12　不同性别的知觉行为控制(均值)

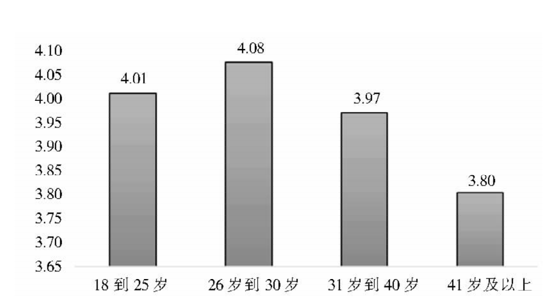


图 13　不同年龄的知觉行为控制(均值)

4.2　影响因素分析

4.2.1　信息搜寻行为影响因素分析

如表 4 所示,消极情感($\beta = 0.048$, $p = 0.05$)对信息搜寻行为的影响不显著,假设 H4d 不成立。信息搜寻态度($\beta = 0.235$, $p = 0.000 < 0.001$)、信息充分性($\beta = 0.165$, $p = 0.000 < 0.001$)、积极情感($\beta = 0.071$, $p = 0.006 < 0.05$)、感知风险($\beta = 0.085$, $p = 0.004 < 0.05$)、信息主观规范($\beta = 0.234$, $p = 0.000 < 0.001$)、知觉行为控制($\beta = 0.359$, $p = 0.000 < 0.001$)、对信息搜寻行为均产生显著的正向影响,假设 H2,H3a,H4a,H5a,H6a,H7a 成立。

4.2.2　信息搜寻态度影响因素分析

如表 5 所示,信息充分性($\beta = 0.142$, $p = 0.000 < 0.001$)、积极情感($\beta = 0.314$, $p = 0.000 < 0.001$)、消极情感($\beta = 0.138$, $p = 0.000 < 0.001$)、感知风险($\beta =$

表 4 信息搜寻行为影响因素分析

	控制变量	信息搜寻态度	信息充分性	积极情感	消极情感	感知风险	信息主观规范	知觉行为控制
常数	4.009	2.953	3.368	3.637	3.912	3.807	3.197	2.519
信息搜寻态度		0.235 **						
信息充分性			0.165 **					
积极情感				0.071 *				
消极情感					0.048 *			
感知风险						0.085 *		
信息主观规范							0.234 **	
知觉行为控制								0.359 **
R^2	0.021	0.096	0.067	0.031	0.026	0.033	0.118	0.185
$\triangle R^2$	0.021	0.075	0.046	0.011	0.005	0.012	0.097	0.165
△F 值	2.416 *	56.956 **	34.164 **	7.701 *	3.841 *	8.551 *	75.819 **	138.758 **

注：**p < 0.001，*p < 0.05

0.156，p = 0.000 < 0.001）、信息主观规范（β = 0.219，p = 0.000 < 0.001）、知觉行为控制（β = 0.137，p = 0.000 < 0.001）对信息搜寻态度均产生显著的正向影响作用，假设 H3b，H4b，H4e，H5b，H6b，H7b 均成立。

表 5 信息搜寻态度影响因素分析

	控制变量	信息充分性	积极情感	消极情感	感知风险	信息主观规范	知觉行为控制
常数	4.498	3.948	2.854	4.220	4.128	3.738	3.930
信息充分性		0.142 **					
积极情感			0.314 **				
消极情感				0.138 **			
感知风险					0.156 **		
信息主观规范						0.219 **	
知觉行为控制							0.137 **
R^2	0.032	0.057	0.183	0.064	0.061	0.093	0.049
$\triangle R^2$	0.032	0.024	0.151	0.032	0.029	0.061	0.017
△F 值	3.817 *	17.686 **	126.890 **	23.214 **	20.925 **	45.933 **	12.268 **

注：** p < 0.001，*p < 0.05

4.3 中介效应分析

由回归分析可知，各因素与信息搜寻态度与信息搜寻行为间存在显著关系。为检验中介效应，需检验三个回归方程：中介变量对于自变量的回归方程（表 6 中模型 3）；因变量对于自变量的回归方程（表 6 中模型 1）；因变量对于自变量和中介变量的回归方程（表 6 中模型 2）。当中介变量受到控制时，如果自变量对因变量的影响显著减小或消失，则中介变量起完全中介作用，如果影响减小但并不显著，则起部分中介作用[48]。

如表 6 所示，信息搜寻态度对消极情感和积极情感对于信息搜寻行为的影响有完全中介作用，加入信息搜寻态度后情感反应对信息搜寻的影响不显著，即情感反应首先影响信息搜寻态度，并进而通过搜寻态度影响信息搜寻行为，假设 H4c 和假设 H4f 成立。信息搜寻态度对信息充分性、感知风险、信息主观规范、知觉行为控制对于信息搜寻行为的影响起部分中介作用，即信息充分性、感知风险、信息主观规范、知觉行为控制会对信息搜寻态度产生直接影响，也通过信息搜寻态度影响信息搜寻行为，假设 H3c，H5c，H6c，H7c 成立。

5 分析与讨论

5.1 研究结论

在新冠肺炎疫情中，个体主动的信息搜寻行为会增加个体认识并为他们提供预防知识与方法，这对个体健康、公众安全、社会稳定具有重要意义。本研究在风险信息搜寻与处理模型的基础上，结合本次新型冠状病毒肺炎疫情开展公众搜寻行为研究，以拓宽模型的适用领域，提供具有时效性与实践意义的研究。

5.1.1 不同特征个体的差异

与以往研究存在对个体特征因素的忽视不同，本

王馨悦，刘畅. 重大突发公共卫生事件中公众信息搜寻行为影响因素探究[J]. 图书情报工作,2020,64(21):77－89.

表6　中介效应分析

	模型3		模型1		模型2	
	β	t	β	t	β	t
信息充分性	0.136 **(p=0.000)	4.012	0.169 **(p=0.000)	6.029	0.140 **(p=0.000)	5.103
信息搜寻态度					0.216 **(p=0.000)	7.058
R^2		0.023		0.050		0.114
F值		16.097 **(p=0.000)		36.349 **(p=0.000)		44.363 **(p=0.000)
积极情感	0.320 **(p=0.000)	11.601	0.072 **(p=0.004)	2.852	－0.005(p=0.844)	－0.197
信息搜寻态度					0.242 **(p=0.000)	7.192
R^2		0.163		0.012		0.080
F值		134.592 **(p=0.000)		8.131 *(p=0.004)		30.226 **(p=0.000)
消极情感	0.127 **(p=0.000)	4.472	0.043(p=0.076)	1.775	0.013(p=0.582)	0.551
信息搜寻态度					0.236 **(p=0.000)	7.572
R^2		0.028		0.005		0.081
F值		19.997 **(p=0.000)		3.150(p=0.076)		30.371 **(p=0.000)
感知风险	0.136 **(p=0.000)	4.017	0.090 *(p=0.002)	3.143	0.059 *(p=0.035)	2.110
信息搜寻态度					0.229 **(p=0.000)	7.390
R^2		0.023		0.014		0.086
F值		16.135 **(p=0.000)		9.878 *(p=0.002)		32.626 **(p=0.000)
信息主观规范	0.220 **(p=0.000)	6.858	0.243 **(p=0.000)	9.199	0.203 **(p=0.000)	7.628
信息搜寻态度					0.180 **(p=0.000)	5.908
R^2		0.064		0.109		0.152
F值		47.025 **(p=0.000)		84.629 **(p=0.000)		61.839 **(p=0.000)
知觉行为控制	0.157 **(p=0.000)	4.035	0.356 **(p=0.000)	11.770	0.326 **(p=0.000)	10.984
信息搜寻态度					0.191 **(p=0.000)	6.662
R^2		0.023		0.167		0.217
F值		16.277 **(p=0.000)		138.543 **(p=0.000)		95.796 **(p=0.000)

注：**p<0.001，*p<0.05

研究充分挖掘性别、年龄、所在地等因素的影响，探讨不同公众对待信息搜寻态度与行为的差异。在信息搜寻行为方面，专科及高中以下学历或曾因疫情遭受一定损失的个体信息搜寻行为较多。这可能是因为，有一定损失的受访者为了避免自己重新遭到损失，搜寻信息以满足自己对信息充分性的需求。在信息搜寻态度方面，不同年龄与所在地的个体信息搜寻态度存在显著差异，18岁到25岁年龄段个体持更积极的信息搜寻态度。出乎意料地，结果显示处于疫区中心的武汉受访者认为搜寻行为帮助最少，其次是湖北省，而其它省市搜寻态度更积极。这可能是由于武汉地区信息工作更为完善，受访者可通过包括社区广播、手机通讯商短信等形式接受信息。同时，离疫情越近的群体防范措施更佳，对疫情有直观了解，因此对主动搜寻更多信息的态度消极。在感知风险方面，武汉市与湖北省感知患病可能性较强，这与疫情严重程度密切相关，在新冠疫情中，武汉市疫情最为严重、湖北省与其他省市次之。在信息主观规范方面，专科及高中以下学历个体信息主观规范更强，这可能是教育受限的个体获取“谈资”或进行印象管理的结果。在知觉行为控制方面，相较于男性，女性普遍感知到能够随时随地进行信息搜寻并能够找到自己想要的内容。18岁到30岁年龄段个体的效能感较强，这可能是由于18岁到30岁年龄段的个体接收的信息搜寻训练多，信息搜寻经验丰富，因此感知信息搜寻能力强。

5.1.2　信息搜寻态度的中介作用

本研究发现公众信息搜寻的态度受到多方因素的影响，而且信息搜寻态度正向影响信息搜寻行为。对搜寻公共卫生事件相关信息持积极态度的个体更可能开展信息搜寻行为。这符合技术接受模型的观点，即为促进用户使用，信息检索系统应该是感知有用、感知易用的；信息的来源应该是可靠的、可辨别的；信息的传播应该是及时的、有效的[49]。态度可显著预测行为变化，同时，信息搜寻态度是联系其他因素与信息搜寻行为关系的纽带。研究探索性地将信息搜寻态度作为中介因素，强调面对疫情信息时正确搜寻态度的重要

性。如图 14 所示,感知风险、情感反应、信息充分性、知觉行为控制与信息主观规范会影响信息搜寻态度与信息搜寻行为,并通过信息搜寻态度影响信息搜寻行为。一般而言,感知到强烈风险、感受积极情感、认为需要掌握更多信息、感知到周围人搜寻、能够较快搜寻到所需信息、认为搜寻相关信息有帮助的人更有可能进行信息搜寻行为。

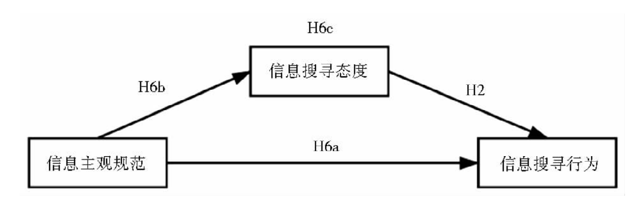


图 14 影响公众信息搜寻行为因素

5.1.3 情感反应的影响作用

本研究还详细定义并划分了积极情感与消极情感在信息搜寻中的作用。回归分析发现积极情感和消极情感对信息搜寻态度的影响是显著的,体验强烈情感的受访者会认为信息搜寻更有用、更有效、更有价值,这可能是因为他们将信息搜寻看作强化积极信息带来的希望等积极情感或纠正负面信息带来的焦虑等消极情感的手段。同时,情感反应通过信息搜寻态度进而对信息搜寻行为产生影响。与以往研究结果不同,加入信息搜寻态度后,情感反应对信息搜寻行为的影响不再显著,这是因为本研究揭示了情感反应影响信息搜寻行为的中介因素,即情感反应对信息搜寻行为的影响完全通过中介变量信息搜寻态度来实现。

5.1.4 信息充分性的影响作用

信息充分性指公众需要多少相关知识的自我评估,反映公众对充分信息的需要,其正向影响信息搜寻行为与态度。在重大突发公共卫生事件中,公众需要大量有关疫情的成因、传播途径与发展阶段的知识与信息。需要更充分信息的个体更可能寄希望于信息搜寻,认为信息搜寻有效,对信息搜寻持积极态度。同时,由于需要充足信息,公众会主动做出反应,因此搜寻信息动机增强。

5.1.5 感知风险的影响作用

已有研究显示,信息搜寻态度与感知风险、感知收益的关系是相互的,感知风险较高的个体对信息搜寻倾向于持积极态度,感知风险较高的个体也更可能进行信息搜寻[50]。本研究的结论支持了相关研究,即感知风险是信息搜寻态度与行为的重要预测因子。具体而言,感知疾病严重性和感知患病可能性较高、却不具备相关信息的公众更可能搜寻风险信息。

5.1.6 信息主观规范的影响作用

信息主观规范正向影响信息搜寻态度。在信息搜寻的过程中,若公众认为他人,尤其是重要他人都在进行适宜的、成功的信息搜寻,则会认为信息搜寻有价值。本研究也符合以往研究中信息主观规范正向影响信息搜寻行为的论断[43]。一方面,当人们意识到他人希望自己了解相关信息时,可能会努力表现出自己对这个问题了解很多。另一方面,遵循社会规范的人更可能主动关注相关信息。信息主观规范对信息搜寻的影响揭示了印象管理是信息搜寻的一种动机[7]。参与社会互动时,个体具有试图使别人积极看待自己的倾向。关心他人对自己行为期望的人更可能会进行自我行动,为满足他人对自己获取知识的认可,他们更愿意搜寻信息。

5.1.7 知觉行为控制的影响作用

在本研究中,个体感知搜寻行为的能力与效率会显著影响个体对信息搜寻的态度。感知可以随时、随地发现有用信息的个体倾向于持积极的信息搜寻态度。同时,知觉行为控制是信息搜寻行为的重要影响因素。个体的自我效能感或行为控制感知在执行某一行为时至关重要。由于潜在耗竭的时间成本与精力成本,若需花费大量认知努力,会减少公众的信息搜寻行为。而认为自己可随时随地获取相关知识、了解知识平台和渠道的个体倾向肯定信息搜寻的价值、对信息搜寻的态度更积极,更可能开展搜寻行为。

5.2 研究不足与未来展望

虽然本研究尽可能囊括了多年龄段的群体,但限于疫情期间问卷采用网络发放等原因,60 岁以上老年人群体的数据较少。老年群体在生理和社会适应方面处于弱势地位,无法平等、高效、无障碍地享受信息共享时代的诸多便利。在信息获取中,处于弱势地位[51]。因此,针对老年群体风险信息搜寻有其重要性与必要性。未来研究应该努力拓宽样本范围,囊括老年群体或专门针对老年群体进行研究。

6 实践建议

6.1 拓宽信息发布渠道,及时发布辟谣信息

媒体信息传播的特性包括信息的采集、组织和分发[52],信息公开与透明是防治重大突发公共安全事件最有效的措施。足够透明公开的信息可帮助安抚社会情绪、提升公众安全感。除电视、报纸传统媒介外,应积极利用互联网渠道进行信息发布与辟谣。信息发布

方应尽可能提供详尽、多样化的信息以满足公众需求。互联网上的信息存在鱼目混珠的情况，各类虚假、错误信息层出不穷，误导公众、造成损失。因此，在突发公共卫生事件发生后，提供可靠及时的辟谣尤为重要。一方面，信息发布方应积极利用推送功能，在醒目位置推送重要、紧急的相关信息。另一方面，互联网平台也应确保公众能够接触到优质、及时的信息源。

6.2 降低搜寻处理难度，引导信息主观规范

在信息发布与传播的过程中，需确保受教育程度较低的、效能感低的受众能够访问并理解风险信息。因此，在未来的防控工作中，也应该积极针对不同群体进行科普教育与信息素养提升教育。信息的主观规范在个体寻求风险信息中扮演重要角色。因此，为更好应对可能的风险，要在可控范围内提倡关注风险信息，在社会范围内培养对信息的敏感力、观察力和分析判断能力。同时，有必要完善突发事件网络舆情引导机制构建主观规范。相关研究已证实，意见领袖对信息传播有较大影响力[53]。通过培育"意见领袖"引导社会舆论风向，促进防控信息传播、带动社会范围内"不信谣、不传谣"，杜绝虚假信息传播、宣传客观知识与抗疫正能量。

6.3 发挥媒体疏导功能，关注公众情感反应

公众在重大突发公共卫生事件发生后的情感反应不仅会在微观层面直接影响个体的应对行为，也会在宏观层面影响到群体的应对行为，并对社会的和谐稳定产生重要影响。因此，对公众情感进行科学、合理地引导一直是突发公共卫生事件应对工作的重要组成部分。发挥媒体公众情感疏导功能有助于梳理公众情感，转危为安维护社会稳定、避免危机发酵[54]。因此，面对重大安全事件，在信息发布与扩散过程中，也应监控公众的社会环境、公众发现和理解风险信息的感知以及与风险信息相关的情感变化，积极进行内容设计疏导公众情绪、及时做出调整。

6.4 便利信息搜寻过程，培育积极搜寻态度

基于较高的风险感知和对信息寻求的良好态度会导致更频繁地寻求行为。面对重大应急事件和风险信息，应积极传达"紧迫感"以有效地激发公众对问题地情感反应，从而促使公众积极关注信息、及时搜寻信息、高效接受信息。信息搜寻态度在其他因素对信息搜寻行为影响中起中介作用。因此，在社会范围内培育对信息搜寻的正确认识有重要价值。必要时，信息发布方还需强调与风险信息相关的潜在负面后果，培养了解风险信息、利用搜寻工具的良好态度。公众信息搜寻态度与公众对信息源的信任程度，以及信息搜寻的便利程度密切相关。有必要提供真实、及时、可辨来源的信息源以及便捷、易用的信息搜索系统平台。

6.5 具体问题具体分析，因地制宜因人而异

信息的发布与传播需要基于公众视角。信息发布方应向公众提供公众真正需要的信息而非信息发布方认为公众需要的信息。为应对风险，在不同的应急情境中，何时发布何种类型的信息需要具体问题具体分析。在突发公共卫生事件重灾区，公众感知风险更大，提供更全面、更可靠、更及时的信息可提升个体掌控力、缓解个体不安，避免焦虑情感蔓延。同时，不同性别、年龄、受教育程度的个体的知觉行为控制存在差异。因此，若能针对不同群体，结合不同平台特性与目标受众，采取不同信息推送策略，提高公众信息搜寻效率、便利公众信息搜寻过程将是大有裨益的。

6.6 凸显在线数据优势，情报体系辅助支持

信息全媒体时代，大数据在信息的收集、处理、发布、传播中发挥了无可比拟的作用。积极利用技术创新与技术手段支撑信息发布方传递风险信息、信息接收方搜寻与处理风险信息对防控有重要意义。在新冠肺炎疫情过程中，各级政府机构、基层社区基于情报体系，已将大数据作为现代化的精准防疫、决策支持工具。弥补应急管理制度中协同配合的缺口，实现联防联控、建立完善的应急管理大数据体系需要全社会配合。需要破信息孤岛、除数据烟囱，实现平台间信息互通与共享。同时，应多方交叉验证多源、多维度信息，帮助建立全局视角，降低决策失误风险。利用技术优势与数据手段加强风险信息管理能力、助力应急管理过程、赋能现代化治理效能、以危为机转化为社会发展的新机遇。

参考文献：

[1] 李月琳，王姗姗. 面向突发公共卫生事件的相关信息发布特征分析[J]. 图书与情报，2020(1):27－33,50.

[2] 曾静. 核电项目建设情景下公众的风险应对行为与信息沟通研究[D]. 北京:中国科学技术大学,2017.

[3] 曹锦丹，兰雪，邹男男. 健康风险认知与信息交互行为关联模型研究[J]. 图书情报工作，2019，63(6):12－19.

[4] GRIFFIN J，DUNWOODY S，NEUWIRTH K. Proposed model of the relationship of risk information seeking and processing to the development of preventive behaviors[J]. Environmental research，1999，80(2):230－245.

[5] 辛方坤. 基于风险社会放大框架理论的邻避舆情传播[J]. 情报杂志，2018，37(3):116－121.

[6] KASPERSON E. The social amplification of risk: progress in de-

veloping an integrative framework social theory of risk[C]//KIMSKY S, GOLDING D, Social theories of risk. Westport, CT: Praeger, 1992:153 - 194.

[7] EAGLY A, CHAIKEN S. The psychology of attitudes[M]. Fort Worth, TX: Harcourt Brace and Jovanovich, 1993.

[8] KAHLOR L. An augmented risk information seeking model: the case of global warming[J]. Media psychology, 2007, 10(3):414 - 435.

[9] 刘婧, 伍麟. 从风险信息到自我认同:RISP 模型的范式演变[J]. 心理技术与应用, 2016, 4(7):434 - 443.

[10] YANG J, MCCOMAS A, GAY G, et al. Information seeking related to clinical trial enrollment[J]. Communication research, 2011, 38:856 - 882.

[11] LU H, WINNEG K, JAMIESON K, et al. Intentions to seek information about the influenza vaccine: the role of informational subjective norms, anticipated and experienced affect, and information insufficiency among vaccinated and unvaccinated people[J]. Risk analysis, 2020:1 - 17.

[12] SPENCE P. Proxemic effects on information seeking after the September 11 attacks[J]. Communication research reports, 22(1):39 - 46.

[13] GRIFFIN J, YANG Z, TER-HUURNE E, et al. After the flood: anger, attribution, and the seeking of Information [J]. Science communication, 2008, 29(3):285 - 315.

[14] JANET Z, ALOE M, HUGH T. Risk information seeking and processing model: a meta-analysis[J]. Journal of communication, 2014, 64(1):20 - 41.

[15] 刘丽娟. 科学传播中公众的信息寻求意向[D]. 杭州:浙江大学, 2017.

[16] 丁依霞. 基于 RISP 模型的食品风险信息寻求行为研究[J]. 情报工程, 2019, 5(4):44 - 52.

[17] 兰雪. 大学生健康风险认知与信息搜寻行为的关系研究[D]. 长春:吉林大学, 2019.

[18] DAVIS F. A Technology acceptance model for empirically testing new end-user Information systems: theory and results[D]. Cambridge:Massachusetts Institute of Technology, 1986.

[19] 詹思延, 吴涛, 任涛. 社区居民对非典型肺炎的认知和行为[J]. 北京大学学报(医学版), 2003, 35(1):95 - 98.

[20] JOHNSON J, TVERSKY A. Affect, generalization, and the perception of risk[J]. Journal of personality and social psychology, 1983, 45(1):20 - 31.

[21] KAHLOR L. PRISM: a planned risk information seeking model [J]. Health communication, 2010, 25(4):345 - 356.

[22] AJZEN I. Attitudes, personality, and behavior[M]. Chicago, IL: Dorsey, 1988.

[23] 中国社会科学院社会学研究所社会心理学研究中心. 疫情防控越有力社会心态越积极——疫情期间社会心态变化调查[EB/OL]. [2020 - 02 - 08]. http://column. iresearch. cn/b/202003/884788. shtmlhttp://bjrb. bjd. com. cn/html/2020-02/10/content_12445826. html.

[24] PETERSON C, SELIGMAN P. Character strengths before and after September 11[J]. Psychological Science, 2003, 14(4):381 - 384.

[25] TIEDEN Z, LINTON S. Judgment under emotional certainty and uncertainty: the effects of specific emotions on information processing[J]. Journal of personality and social psychology, 2001, 81(6):973 - 988.

[26] TER-HUNNRNE J, GRIFFIN J, GUTTELING M. Risk information seeking among U. S. and Dutch residents[J]. Science communication, 2009, 31:215 - 237.

[27] YANG J, KAHLOR L. What, me worry? The role of affect in information seeking and avoidance[J]. Science communication, 2013, 35(2):189 - 212.

[28] DAVIS P, SNYDER R, KRYSZEWSKA H, et al. The Oxford handbook of positive psychology[M]. London: Oxford University Press, 2009.

[29] ISEN M. Positive affect[M]. DALGLEISH T, POWER M. Handbook of cognition and emotion. Chichester, England: John Wiley, 1999, 521 - 538.

[30] SCHWARZ N. Moods and attitude judgments: a comment on Fishbein and Middle Stadt[J]. Journal of consumer psychology, 1997, 6(1):93 - 98.

[31] BODUR O, COUPEY E. Belief, affect, and attitude: alternative models of the determinants of attitude[J]. Journal of consumer psychology, 2000, 9(1):17 - 28.

[32] 周家骥, 顾海根, 卢家楣. 情感目标和评价的研究[J]. 心理科学, 2002(6):37 - 40,13,126.

[33] MUCCHI-FAINA A, COSTARELLI S, ROMOLI C. The effects of intergroup context of evaluation on ambivalence toward the ingroup and the outgroup[J]. European journal of social psychology, 2002, 32(2):247 - 259.

[34] 徐戈, 冯项楠, 李宜威, 等. 雾霾感知风险与公众应对行为的实证分析[J]. 管理科学学报, 2017, 9:6 - 19.

[35] RIMAL N, KEVIN R. Perceived risk and efficacy beliefs as motivators of change[J]. Human communication research, 2006, 29(3):370 - 399.

[36] 吴昕桐, 梅祖宜, 宋瑞玲, 等. 消费者风险感知与消费意愿的关系——基于风险态度的中介作用[J]. 中国商贸, 2019(2):92 - 95.

[37] AI - RAFEE S, CRONAN P. Digital piracy: factors that influence attitude toward behavior[J]. Journal of business ethics, 2006, 63(3):237 - 259.

[38] OLSON J. Attitudes and attitude change[J]. Annual review of psychology, 1993, 44(1):117 - 154.

[39] FESTINGER L. Cognitive dissonance[M]. Stanford:Stanford University Press, 1962.

[40] POOL J. Differentiating among motives for norm conformity[J]. Basic and applied social psychology, 1998, 29(1):47 - 60.

[41] MINIARD W, COHEN B. An examination of the Fishbein Behavioral Intentions Model's concept and measures[J]. Journal of experimental social psychology, 1981, 17(3):309－329.
[42] CHANG K. Predicting unethical behavior: a comparison of the theory of reasoned action and the theory of planned behavior[J]. Journal of business ethics, 1998, 17(16):1825－1834.
[43] KAHLOR L. PRISM: a planned risk information seeking model [J]. Health communication, 2010, 25(4):345－356.
[44] KAHLOR L, DUNWOODY S, GRIFFIN J, et al. Seeking and processing information about impersonal risk[J]. Science communication, 2006, 28:163－194.
[45] 段文婷，江光荣. 计划行为理论述评[J]. 心理科学进展，2008, 16(2):315－320.
[46] BAGOZZI P, LEE H, LOO V. Decisions to donate bone marrow: the role of attitudes and subjective norms across cultures[J]. Psychology & health, 2001, 16(1):29－56.
[47] GRIFFIN J, NEUWITH K, DUNWOODY S, et al. Information sufficiency and risk communication[J]. Media psychology, 2004, 6(1):23－61.
[48] JAMES L, BRETT J. Mediators, moderators, and tests for mediation[J]. Journal of applied psychology, 1984, 69(2):307－321.
[49] FRED D, VISWANATH V. A critical assessment of potential measurement biases in the technology acceptance model: three experiments[J]. International journal of human computer studies, 1996, 45(1):19－45.
[50] 黄浏英，陈磊，黄茹茹. 度假酒店顾客信息搜寻行为影响因素研究[J]. 旅游论坛，2005(2):18－23.
[51] 左美云，刘勍勍，刘方. 老年人信息需求模型的构建与应用[J]. 管理评论，2009, 21(10):70－77.
[52] 王益成,王萍,张璐,等. 网络信息生态链视域下内容智能分发平台"信息茧房"研究[J]. 图书馆学研究，2018, 9:7－13,36.
[53] LIU Y, GU Z, KO H, et al. Identifying key opinion leaders in social media via modality-consistent harmonized discriminant embedding[J]. IEEE transactions on cybernetics, 2020,50(2):717－728.
[54] 胡倩. 网络社会负面情绪中的媒体疏导功能研究[D]. 长沙：湖南大学，2015.

作者贡献说明：

王馨悦：数据分析与论文撰写；
刘畅：确定文章整体思路与论文修改。

Research on the Influencing Factors of Public Information Seeking Behavior in Major Public Health Emergencies

Wang Xinyue　Liu Chang
Department of Information Management, Peking University, Beijing 100871

Abstract: [**Purpose/significance**] In major public health emergencies, the public has a strong demand for relevant information, and information seeking has become an important way for the public to understand and respond to risks. When facing the risk, how does the public's attitude toward information seeking shape their behaviors? What are the factors that influence the public's attitude and behavior towards information seeking? Is there any difference between different people? Answering these questions will be helpful to provide targeted information services, improve the effectiveness of individual response to the emergencies, carry out practical emergency's prevention and control solutions. [**Method/process**] An online questionnaire survey was conducted among 719 respondents to explore the factors affecting the public's attitude and behavior in emergency information seeking. [**Result/conclusion**] The research shows that there are significant differences in the attitude and seeking behaviors in different regions, ages, and educational backgrounds. Perceived risk, affective response, information sufficiency, information subjective norm and perceived behavior control positively affect the public's information seeking attitude and behavior. Meanwhile, information seeking attitude mediates between the other factors and information seeking behavior. Based on the research results, suggestions are put forward from the perspectives of information releasing channel, information communication process and information search platform.

Keywords: information seeking behavior　information seeking attitude　risk information seeking　public health emergencies